图书情报工作
第65卷 第11期 2021年6月

移动终端视角下的老年用户在线健康信息搜寻行为影响因素研究

■ 刘嫣[1] 张海涛[1,2] 李佳玮[1] 刘伟利[1]
[1] 吉林大学管理学院 长春 130022 [2] 吉林大学信息资源研究中心 长春 130022

摘 要：[目的/意义] 结合目前人口老龄化日渐严重的社会背景，探究我国老年用户在线健康信息搜寻的行为机理，丰富当前老年用户信息搜寻行为理论研究成果，引导老年用户有效搜寻健康信息，优化健康信息服务部门工作。[方法/过程] 采用半结构化访谈的方法收集24位老年用户的在线健康信息搜寻经历，运用扎根理论提炼出老年用户在线健康信息搜寻行为的内外5个影响因素，构建老年用户在线健康信息搜寻行为影响因素的理论模型。[结果/结论] 最终得到网络环境因素、个体特征因素、社会支持因素、移动终端客观因素和个体认知因素是影响老年用户在线健康信息搜寻行为的关键因素，深入阐释各因素与搜寻行为间的作用机理。并根据理论模型，对政府、医疗机构、APP类软件等健康信息提供方提出一些可行的建议。
关键词：健康信息 老年用户 扎根理论 用户信息搜寻行为
分类号：G252.7
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2021.11.005

1 引言

2016年2月，习近平总书记对加强老龄工作做出重要指示，强调加强顶层设计，完善重大政策制度，及时、科学、综合应对人口老龄化[1]。同年5月28日习近平同志在中共中央政治局集体学习时再次强调推动老龄事业全面协调可持续发展的重要性[2]。2019年4月16日国务院办公厅《关于推进养老服务发展的意见》中的第21条进一步提出实施“互联网+养老”行动，持续推动智慧健康养老产业发展，拓展信息技术在养老领域的应用[3]。据统计，截至2019年12月，我国60周岁以上老年人口已达2.5亿规模，占总人口数的18.1%[4]，积极应对老龄化已成为我国长期稳定发展的重要战略任务。国家对老年人的关怀与重视已不言而喻，然而，由于老年人生理与认知均处于下降状态，搜寻获取健康信息的能力较弱，又较之于其他年龄人群更关注医疗健康问题，针对其健康信息搜寻行为的研究亦引起学者们的广泛关注。

笔者采用扎根理论的方法，深入细致地探索移动终端视角下，老年用户在线健康信息搜寻行为的相关影响因素并构建理论模型，为完善和改进老年人在线健康信息服务（如政府、医疗机构、APP类软件）提供理论支撑，丰富这一领域的本土化成果。进而提升整个社会对老年群体的关爱，完善国家智慧养老体系建设。本文写作逻辑如图1所示：

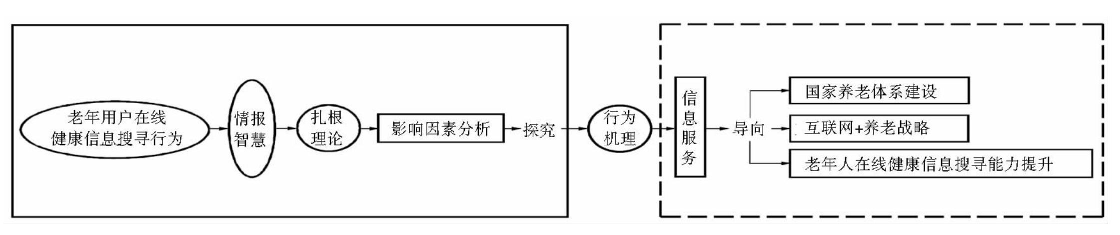


图1 本文写作逻辑

作者简介：刘嫣（ORCID：0000-0002-8672-9198），博士研究生；张海涛（ORCID：0000-0002-9421-8187），教授，博士生导师，通讯作者，E-mail：zhtinfo@126.com；李佳玮（ORCID：0000-0002-5759-2559），博士研究生；刘伟利（ORCID：0000-0002-9320-3573），硕士研究生。
收稿日期：2020-10-13 修回日期：2021-03-29 本文起止页码：46-54 本文责任编辑：徐健

本研究试图解决如下问题:

(1)老年用户在线健康信息搜寻行为的影响因素和行为机理是什么?

(2)政府、医疗机构、APP类手机软件、社区服务中心等健康信息提供方需要做什么?怎么做才能提升老年用户的在线健康信息搜寻行为?

2 相关研究

健康信息泛指所有与医疗、保健养生以及个人身心健康相关的信息,包含医学知识以及患者健康服务等诸多内容[5-6]。健康信息搜寻行为,也称健康信息查询行为、健康信息搜索行为,指在具体事件或情境中,个人寻求关于健康、风险、疾病和健康保护信息的行为[7-8]。关于健康信息搜寻行为(health information seeking behavior)的研究,最早可追溯到20世纪70年代末,笔者通过Web of Science核心合集检索1978-2019年间发表的健康信息搜寻行为相关的学术论文,以"Health Information Seeking""Health Information Seeking Behavior"作为检索关键词,共检索到695篇。由此可见,当下健康信息搜寻行为研究已经在国际领域引发广泛讨论,情报学、医学、护理学、传播学的诸多学者对健康信息搜寻行为的动机、模式、来源途径、影响因素、内容偏好、认知差异以及不同情境、不同群体的健康信息搜寻行为展开了丰富而具体的研究,研究对象分布于大学生、老年人、少数族群、女性、农村居民、青少年、移民等。

按照世界卫生组织定义,年满60周岁以上即被确定为老年人,我国的《老年人权益保障法》第2条规定也将老年人的年龄起点界定为60周岁[9]。针对老年人这一群体的健康信息搜寻行为的研究主要集中于:①老年人健康信息搜寻行为面临的困难与障碍:E. H. Manafo等[5]访谈了加拿大多伦多市某社区的20名老年人,研究表明大量的信息涌入,造成老年人头脑混乱,严重阻碍其健康信息搜寻行为;S. H. Kim等[10]根据J. Ende[11]1989年开发的用于药物治疗方面的老年人健康信息搜寻行为量表,进行问卷打分,最终得出健康信息素养是老年人健康信息搜寻行为的潜在障碍。②老年人健康信息搜寻的来源途径:S. Chaudhuri等[12]借鉴美国《健康信息国家趋势调查》中的部分项目对老年人信任的健康信息来源展开访谈,结果的评分由高到低依次是:专业的医疗保健人员、药剂师、亲戚、社区工作人员、报纸、互联网、电视和广播;E. M. Ortiz等[13]从性别及移民因素入手研究老年人的健康信息搜寻行为,对14位年龄在65-80岁之间的墨西哥裔美国男性进行深入采访,发现妇女、专业的医疗保健人员与互联网是其搜寻获取健康信息的主要来源。③老年人健康信息搜寻行为的需求与影响因素:S. Theis等[14]对德国当地551位老年人的健康信息需求展开问卷调研,结果显示受教育程度主要影响其健康信息需求;S. J. Chang等[15]以技术接受模型为理论基础,探究老年人健康信息搜寻行为的影响因素,得出经验与使用意愿对老年人的健康信息搜寻行为具有直接正向影响;B. Tennant等[16]以电话调研的方式,发现人口统计特征(性别、年龄、学历等)、社会决定因素、电子健康信息素养、电子设备的运用程度影响老年人的健康信息搜寻行为;C. K. Magsamen等[17]通过访谈的方式,发现家庭成员的技术精通程度及健康信息素养对老年人的自我效能感产生影响进而影响老年人的健康信息搜寻行为。

国内李月琳等[6]梳理国外健康信息搜寻行为文献,归纳总结了老年人健康信息搜寻行为的动机与困境;朱姝蓓等[18]发现影响老年人网络健康信息搜寻行为的4个主要影响因素是个人心理因素、个人实施成本、信息因素、社会因素;赵栋祥等[19]基于现象学视角,发现老年人健康信息搜寻的模式可分为积极主动和前瞻能动两种类型。

总体而言,当前国内外关于老年人健康信息搜寻行为的研究主要围绕老年人健康信息搜寻的动机、来源、困难、需求、影响因素、行为模式等方面,研究覆盖面广,也较为充分,但仍面临如下问题:①本土化研究缺失,虽然老年人健康信息搜寻行为已在国际受到广泛关注,但经CNKI检索仅有少量文献探讨这一内容,国内学者的系统化研究仍有待加强;②国内外研究局限于传统互联网环境下对老年人健康信息搜寻行为影响因素的探索,但结合当前实际情况即智能手机的普及,使得传统的网络搜寻方式不再适用,老年人搜寻健康信息更加依赖移动终端;③研究方法多为问卷调查的量化研究,呈现表面化、被动化、强制选择化等问题,扎根理论作为质性研究的前沿注重现象描述,通过全面、直接的观察及访谈,深入被调查者的思想深处,解读其具体的行为方式。笔者采用扎根理论的方法,着重探究我国老年用户在线健康信息搜寻行为的影响因素及行为机理,为这一领域的本土化理论体系构建提供支撑。

3 研究方法与数据收集

3.1 扎根理论

笔者选用A. Strauss和B. Glaser于20世纪60年

代共同提出的经典扎根理论,强调研究问题的提出及理论形成是一个自然涌现的过程,而非过度程序化,最终所建构的研究理论框架更具有信服力及科学性。经典扎根理论主张直接从实际观察入手,通过系统化的分析手段,对经验数据、定性资料自下而上地进行研究归纳,从中提取概念,构建理论,从而诠释社会现象。该方法不受预设观点干扰,有利于发现现有理论中忽略的因素[20]。为深入挖掘老年用户在线健康信息搜寻行为的内在作用机理,笔者采用扎根理论的三级编码方式,保证研究的信度与效度。从已获取的原始访谈资料中提取概念与范畴,并不断挖掘、分析、归纳、整合,形成核心范畴,构建范畴之间的路径关系,通过从现象中提炼的关键影响因素,揭示老年用户在线健康信息搜寻行为的形成机理与概念模型。

3.2 数据收集

研究采用面对面、一对一方式对年龄在 60 周岁以上的老年用户进行半结构化深度访谈,每位访谈时间设定在 45 分钟 – 1 个小时左右,依照理论饱和原则,共选取 24 位具有相应认知及交流能力的老年用户接受访谈(60 – 81 岁),其中男性 7 人,女性 17 人,职业涉及教师、政府工作人员、企业员工等。同时考虑受访者的学历、收入水平、个人健康状况等因素分布,尽可能满足样本的全面性。受访老年用户信息如表 1 所示:

表 1 受访老年用户基础信息

编号	性别	年龄	职业	使用频率	终端设备	健康状况
01	女	62	会计	两三天 1 次	智能手机	良好
02	女	67	公务员	两三天 1 次	智能手机	良好
03	女	60	会计	1 天 1 次	智能手机	良好
04	女	64	工人	两三天 1 次	智能手机	良好
05	女	61	国企员工	1 周 1 次	智能手机	一般
06	女	65	国企员工	两三天 1 次	智能手机	良好
07	女	63	教师	1 天多次	智能手机	非常好
08	男	70	工程师	1 天 1 次	智能手机	良好
09	女	60	经商	两三天 1 次	智能手机	良好
10	女	65	干部	1 天多次	智能手机	一般
11	女	64	酒店员工	1 天多次	智能手机 平板电脑	良好
12	女	61	教师	两三天 1 次	智能手机	良好
13	女	61	国企员工	1 天多次	智能手机	良好
14	女	61	医生	1 天多次	智能手机	一般
15	男	62	公务员	两三天 1 次	智能手机	一般
16	男	60	医生	1 天多次	智能手机	非常好
17	男	60	国企员工	1 天 1 次	智能手机	非常好
18	男	65	工人	10 多天 1 次	智能手机	一般
19	女	81	护士	两三天 1 次	智能手机	一般
20	女	66	工人	1 天多次	智能手机	良好
21	男	63	教师	1 天 1 次	智能手机	良好
22	女	64	公务员	1 天多次	智能手机	良好
23	女	62	会计	1 天多次	智能手机	一般
24	男	66	国企员工	1 天 1 次	智能手机	非常好

访谈提纲设计符合质性研究的基本要求,借鉴了部分用户信息行为研究成果,主要问题包括:①您平常使用智能手机、平板电脑或其他移动终端搜寻健康信息么?②您利用手机、平板电脑搜寻健康信息的频率是?③您搜寻的健康信息内容是什么?所属分类是什么?④您通常运用什么渠道搜寻健康信息?⑤您搜寻健康信息时遇到的主要障碍是什么?您是如何解决的?⑥您信任网络上的健康信息么?⑦您对搜寻到的结果是否满意?一般情况下能否满足您的需求?⑧您使用移动终端搜寻健康信息时与传统搜寻方式(电脑端)以及报纸、电视、广播等相比,有哪些优点?⑨您在搜寻健康信息时,是否受到周围人群的影响?

4 老年用户在线健康信息搜寻行为影响因素分析

4.1 开放式编码

开放式编码作为扎根理论编码流程的初级阶段,首先对原始的访谈资料进行逐字编码、标签和录入,然

后对内容进行比较分析，发现初始概念和类属，并对类属加以命名[21]。要求研究者不受已有概念的束缚，忠实于原始数据，建构简短精准的初步编码体系[22]。为保证研究的严谨与规范，随机选择2/3(16份)的访谈记录进行编码，另外1/3(8份)的访谈资料用作理论饱和度的检验。共计得到2万余字的访谈资料，对部分不甚清晰的原始语句进行适当调整，尽量按其原始状态录入。通过对原始资料的多次整理分析，同时删除有歧义或前后矛盾的概念，最终得到51个初始概念，每个概念都有代表性的原始语句来定义佐证。具体编码结果如表2所示：

表2 开放式编码

原始访谈材料	概念化	范畴化
A1 网络上与搜寻内容不太相关的信息太多	信息不相关	B1 信息过载
A2 重复的信息也太多	信息重复	
A3 主要是有些信息确定不了真假	虚假信息遍布	B2 虚假信息
A4 有些要求注册之后就不停骚扰	个人信息泄漏	B3 信息安全
A5 有些不法分子会盗号，银行账号跟手机绑定的	财产安全	
A6 有的时候网速不好影响查询	网速干扰	B4 网络延迟
A7 很有成就感	成就感	B5 自我效能
A8 为自己树立了自信吧	自信心	
A9 觉得自己没有落后于时代	不落后	
A10 搜寻的多了分辨识别能力加强	识别能力增强	
A11 搜寻的信息来源较为可靠	信息源可靠	B6 信息可靠性
A12 网上有些健康信息，要分析着看，发布信息的并不是权威专家，不太可靠	信息源不可靠	
A13 网上搜寻到的一些健康信息还是较为真实、基本没什么错误	信息真实	
A14 搜寻到的信息内容很完整，穴位保健的每个步骤都有	内容完整	
A15 查到的很多信息来源准确，符合实际情况	搜寻结果准确性	B7 信息准确性
A16 会有社区的人推荐一些公众号	受到周围环境影响	B8 周围环境
A17 自己查自己找，没人影响我	不受周围环境影响	
A18 身体比较好，一年去一次医院体检	健康状况	B9 健康状况
A19 差不多一天查询2－3次	使用频率	B10 搜寻习惯
A20 查一会要半个小时吧	使用时长	
A21 我搜寻的内容是高血压的用药保健	搜寻信息内容	
A22 通常用百度或手机自带浏览器再不就是微信	搜寻途径	
A23 主要是养生保健啊，养生堂那个为主	搜寻信息类型	
A24 主要是自主查询	自主查询	
A25 平常浏览浏览	浏览	
A26 选择输入文字的方式	文字检索	
A27 有时候用语音，语音方便	语音检索	
A28 用百度图片检索	图片检索	
A29 主要查找文字信息	文字形式	
A30 看图容易理解，不愿意看太多字的	图片形式	
A31 百度上推送的专家医疗讲座视频	视频形式	
A32 在线咨询过医生，但他们回答不及时	回复不及时	B11 医疗环境
A33 态度敷衍	态度敷衍	
A34 有的还会额外收取咨询费	额外收费	
A35 遇到不知道怎么操作的时候会问儿子或是孙子孙女	咨询亲戚	B12 解决方式
A36 会问问平时一起玩的老年朋友	咨询朋友	
A37 自己查查资料	自己解决	
A38 遇到不明白的地方，子女在就问问子女不在就不问了	不解决	
A39 我不是100%的信，还是要通过实践来检验信息的准确	半信半疑	B13 信息满意度
A40 我对网上的健康信息还算是信任吧	相信	
A41 一般情况下，比较简单的还是能满足需求	基本满足需求	
A42 搜寻到的结果没完全解决遇到的问题	不太满足需求	
A43 不太明白手机上网的操作，有时候刚查到，突然就找不到了	不熟悉操作	B14 学习能力
A44 快速，挺好的	查询速度快	B15 终端优势
A45 更快捷，而且容易保存	易存储性	
A46 手机方便，可以随时随地查找想了解的知识	即时性、碎片化	
A47 健康信息种类多多，内容广泛丰富	信息量大	
A48 省时，电脑还要开关机	节约时间	
A49 使用方便，轻，拿在手里不离手	使用方便	
A51 比较简单，容易操作	易操作	

为进一步帮助理解，笔者将全部的原始访谈资料，利用词云图生成器Blue Mc在线生成词云图(见图2)。共获取40个关键词，图中呈现的字体大小反映了原始访谈资料中提及的关键词频率。除去本文研究的相关主题词智能手机、健康信息、搜寻，可以看出自主查询、浏览、百度、满意、身体状况、微信、咨询、成就感等均为受访者所提及的高频关键词。

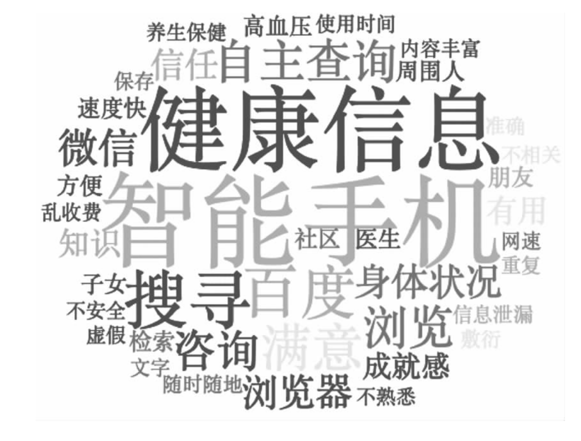


图2 开放式编码词云图

4.2 主轴编码

主轴编码即是在开放性编码的基础上,进一步挖掘提炼基本范畴间的各种联系,在保持范畴关系严谨、独立的前提下,发现各相关范畴之间内在的逻辑联系[23]。从而发展出具备更深意涵的主范畴。笔者通过对15个子范畴的整合分析,最终得到网络环境因素、个体特征因素、社会支持因素、移动终端客观因素与个体认知因素这5个主范畴,相应范畴内涵如表3所示:

表3 主轴编码

主范畴	范畴	范畴内涵
网络环境因素	B1 信息过载	健康信息重复、冗余现象
	B2 虚假信息	健康信息真伪难辨
	B3 信息安全	泄漏用户重要身份、财产信息
	B4 网络延迟	网速慢、间断性产生的问题
个体特征因素	B5 自我效能	成功搜寻获取健康信息后产生的自信
	B9 健康状况	生理机能状态
	B14 学习能力	快速掌握某种方法与技巧的能力
	B10 搜寻习惯	搜寻健康信息的固定模式
	B12 解决方式	健康信息搜寻过程中遇到障碍如何求助
社会支持因素	B8 周围环境	身边人群的影响
	B11 医疗环境	医疗机构在线解答的态度、时效
移动终端客观因素	B15 终端优势	移动终端相较传统搜寻方式的优势
个体认知因素	B6 信息可靠性	搜寻的健康信息来源可靠
	B7 信息准确性	搜寻的健康信息客观真实
	B13 信息满意度	认同健康信息的搜寻结果

4.3 选择性编码

选择性编码是对主轴编码过程中建立的主范畴及其关系的进一步比较分析,挖掘出能将所有范畴有机连接在一起的核心范畴[24-25],并通过描述典型范畴关系结构,来分析核心范畴与相应主范畴间的关系,进而发展出新的质性模型。根据主轴编码的结果,可以发现网络环境因素、个体特征因素、社会支持因素、移动终端客观因素和个体认知因素,都影响着老年用户在线健康信息搜寻行为。因此,将"老年用户在线健康信息搜寻行为"定为核心范畴。组织行为学提出,影响个体行为的因素,由内外两方面构成:内部因素主要指因果关系直接影响个体的行为;外部因素是一些情境条件通过作用于内因,进而对个体行为产生的影响。其中,个体特征与个体认知因素为内部因素,直接影响老年人的在线健康信息搜寻行为;网络环境因素、社会支持因素和移动终端客观因素则为外部因素,作用于内部因素与老年人在线健康信息搜寻行为之间,起中介作用。主范畴与核心范畴间的作用路径见表4。

4.4 理论饱和度检验

理论饱和度检验作为研究者停止采样的鉴定标准,是指不能再从搜集的资料中产生新的理论见解,也不能再挖掘出影响核心范畴的新概念。选用先前预留的1/3(8份)的访谈资料,重新编码,在深入比较分析后,没有发现新的概念和范畴,因此认定本研究建立的模型已经达到饱和。

表4 选择性编码

关系结构	关系性质	路径内涵
网络环境因素——老年用户在线健康信息搜寻行为	外部因素(中介)	频频发生的信息过载、信息安全等问题是网络环境对用户行为的制约,影响老年用户的使用情绪,从而影响其在线健康信息搜寻行为
个体特征因素——老年用户在线健康信息搜寻行为	内部因素(因果)	自我效能、健康状况、搜寻习惯等作为内部因素,直接影响老年用户的在线健康信息搜寻行为
社会支持因素——老年用户在线健康信息搜寻行为	外部因素(中介)	老年用户身处的社会环境作为外部因素影响其搜寻倾向,从而影响其在线健康信息搜寻行为
移动终端客观因素——老年用户在线健康信息搜寻行为	外部因素(中介)	移动终端不同于传统信息搜寻工具的诸多优势,影响老年用户的心理认知,从而影响其在线健康信息搜寻行为
个体认知因素——老年用户在线健康信息搜寻行为	内部因素(因果)	健康信息的准确性、可靠性等认知直接影响老年用户的在线健康信息搜寻行为

5 老年用户在线健康信息搜寻行为机理分析

5.1 老年用户在线健康信息搜寻行为影响因素模型

笔者通过整合三级编码分析结果,形成老年用户在线健康信息搜寻行为影响因素模型,具体结果见图3。

根据图3可知,老年用户在线健康信息搜寻行为的影响因素包括网络环境因素、个体特征因素、个体认知因素、社会支持因素与移动终端客观因素,其中个体特征因素与个体认知因素,相互影响相互作用。各影响因素对老年用户的在线健康信息搜寻行为的作用机理,影响方式各不相同。下文将进行具体阐述。

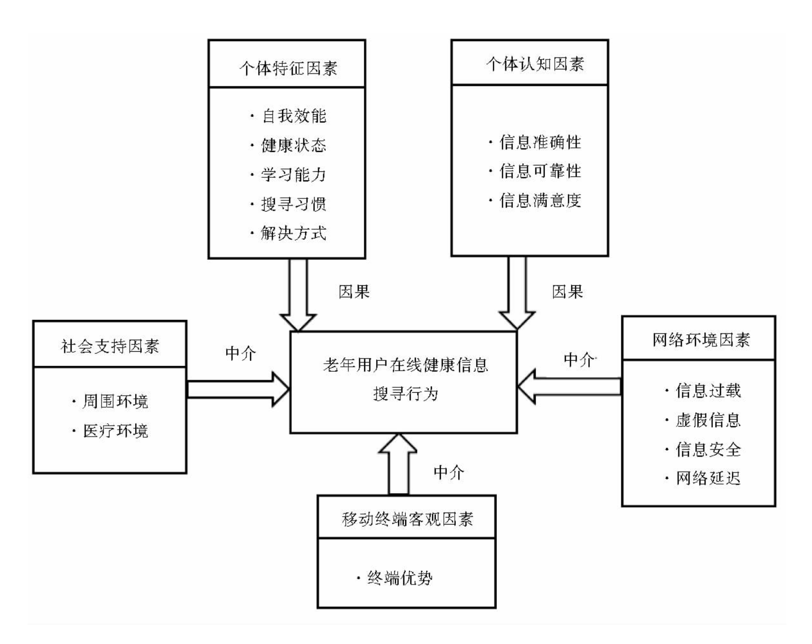


图3　老年用户在线健康信息搜寻行为影响因素模型

5.2　网络环境因素

网络环境因素是影响老年用户在线健康信息搜寻行为的外部因素之一。互联网中的健康信息覆盖范围广、内容形式多样、便于搜寻相较传统的书籍等纸质资源也更易获取。然而，网络环境中具有诸多不安全、不确定的因素，衍生的信息过载、虚假信息遍布、信息安全隐患及网络延迟等问题，致使老年用户在纷繁复杂、良莠不齐的海量在线健康信息中无法甄别真伪，无法从过度冗余的信息环境中找到自身需要的健康信息，并且担心个人隐私泄漏危及财产安全或因网络信号的延迟无法及时搜寻到所需的信息等。使其在线健康信息搜寻受到负面的影响，从而减少在线健康信息的搜寻行为。如“03 我分辨不出网络上的健康信息的真假，真正遇到问题还是要去找医生”；“01 网上的不相关信息太多，浪费时间”；“05 网络上有时候让注册个人信息，担心我的隐私外泄，不太安全，所以就只简单在网上看看”；“12 有时候突然就上不去网了，刚搜到的健康信息就没有了”。在此方面政府及网站的相关技术部门应该及时清理重复、无效信息，大力管控整顿虚假信息，保障网络系统的长期稳定状态，为老年用户提供一个值得信赖的网络环境。

5.3　个体特征因素

个体特征因素是影响老年用户在线健康信息搜寻行为的内部因素，包括：自我效能、健康状况、学习能力、搜寻习惯和解决方式。自我效能是个体对自身能否完成某项工作的主观评价，评价的结果可直接影响个体的行为动机。因此，自我效能对老年用户的健康信息搜寻行为存在直接影响，在受访的老年用户群体中多数表示在一次健康信息搜寻成功后，产生较为强烈的成就感，进而滋生出自我效能，使得老年用户对自身的信息检索能力产生信心，令老年用户得以保持积极、进取的态度，这种态度还将影响老年用户在日常生活中的方方面面。如“06 成功搜寻到需要的健康信息后，树立了自信心也很有成就感，即使社会不断变化也能跟上时代步伐”。老年用户的搜寻习惯对其健康信息搜寻行为存在较为强烈的影响，具有良好搜寻习惯的老年用户，在外部条件驱使与个人认知需求的促进下，通常会引发在线健康信息的搜寻行为。如“21 我遇到不了解的健康问题，就通过查询手机百度来解决”。根据受访老年用户的健康状况结果显示，自身健康状况良好的老年用户更热衷于在线健康信息的搜寻，其在移动终端上搜寻的频率与时长也明显高于健康状况一般或较差的老年用户。同样，健康状况良好的老年用户的学习能力也较强。他们热衷选择多种渠道获取不同形式的健康信息。而健康状况一般或较差的老年用户随着年龄增长，自身学习能力下降，出现不熟悉操作等问题负向影响其健康信息搜寻行为。如“09 我岁数大了，不愿意学了。学会了再过一段时间还是忘，查信息的时候不记得怎么操作，所以就不常上网”。

此外，老年用户在搜寻健康信息时，遇到困难大多优先选择咨询朋友或同事，次之选择咨询亲人，选择依靠个人独立解决问题的较少，还有少部分老年用户表示在搜寻健康信息时遇到障碍不考虑如何解决，直接

放弃。说明老年用户倾向于寻求他人帮助来解决问题,相较于平常工作忙碌的子女,同事、朋友等与老年用户年纪相近兴趣相仿的人群更容易成为老年人解决障碍的突破口。老年用户在线健康信息搜寻过程中的困难是否被攻克解决,影响着其后续的信息搜寻行为。

5.4 社会支持因素

社会支持因素是影响老年用户在线健康信息搜寻行为的外部因素之一,一般指来自个人之外的各种支持的总称,是与弱势群体的存在相伴随的社会行为。在本文研究中社会支持包括周围环境与医疗环境的影响两方面,主要指老年用户身边的亲人、朋友、社会组织及医疗机构对其在线健康信息搜寻的支持与帮助。然而,根据访谈结果显示老年用户在搜寻健康信息时,从未被周边人群影响或推荐使用某个信息搜索引擎、医疗类 APP 或微信公众号的人数较多,由此可见老年用户的在线健康信息搜寻行为缺乏社会性因素的影响,适当的在老年人经常活动的社区服务中心、老年大学或医疗保健所增加健康信息搜寻的方法、医疗软件的使用功能介绍等内容的科普性讲座是非常重要且必要的。同时,为人子女应尽到对父母的电子信息素养普及的义务,应时常主动与父母沟通交流,使其了解掌握更多的健康信息搜寻与获取途径。而根据老年用户反映的医疗环境中医生在线回复不及时、态度敷衍借机收费的乱象,也是导致老年用户不愿进行在线健康信息搜寻的原因,如“14 咨询过医生,他们回复的慢,态度也不好,多问几句就要收费,还是算了”。笔者认为老年用户群体自身也应努力加强与外界的联系,发挥主观能动性强化自身信息素养,不断尝试新的健康信息搜寻技能。

5.5 移动终端客观因素

移动终端客观因素对老年用户在线健康信息搜寻行为的影响主要体现在其与传统的在线健康信息搜寻获取方式(如电脑 PC 端)相区别的终端优势,具备即时性、碎片化、易操作、易存储、信息量大、查询速度快、安全性高、价格较低廉等特点。老年用户无论处于何时何地,都可以通过移动终端搜寻在线健康信息,而传统的以 PC 为信息搜寻中心的时代,老年用户则被限制在有计算机的环境。即时、方便、快捷是老年用户利用移动终端进行在线健康信息搜寻时的显著特点。并且随着信息处理技术的不断发展,移动终端已经拥有极大的存储能力与计算能力,过去在 PC 端上实现的安全、加密技术在移动终端上同样可以实现。移动终端除了搜寻获取在线健康信息外,还能通过应用程序的转发、分享功能,轻松实现信息交互。而且随着技术进步生产力发展,各种移动终端设备已走向平民化、大众化,价格较为低廉,在线健康信息搜寻成本降低,连结网络也更加方便,这些区别于传统网络信息搜寻的终端优势,对老年用户在线健康信息搜寻均存在显著的影响。如:“20 用手机搜寻健康信息体验好,速度快,不受环境地点影响,价格也不贵”;“08 查找的速度快,便于存储收藏,将有用的健康信息转发给亲朋好友们很方便,日后自己找也容易”;“10 跟电脑相比方便多了,用起来也比电脑简单,上网比以前多”。

5.6 个体认知因素

个体认知因素主要体现在老年用户对健康信息准确性、可靠性的主观评价及其内心对搜寻结果的认同满意程度。信息准确性是指信息的事实性,不符合事实的信息不具有价值[26]。信息的可靠性是信息价值的基础,有用的信息必须是可靠的。具体到本文研究,对健康信息准确性与可靠性的主观评价是指老年用户认为在线健康信息给自身带来的效益,这种效益直接正向地影响着老年用户的搜寻行为,即健康信息搜寻的频次与信息量随其获益实感的增加而增长。而且,现有的多项研究也表明,信息的准确性与可靠性能够影响个体感知有用性,从而促进用户的信息搜寻行为。笔者访谈的老年用户绝大多数对健康信息的准确性、可靠性持认同态度,总体满意度较高。如“18 搜寻的健康信息基本符合实际情况”;“11 多上上网,还是有些用处的;”“05 在手机上查健康信息,基本能够满足要求”。以上说明老年用户群体对健康信息搜寻结果的满意度较高,利用移动终端搜寻健康信息能够基本满足老年用户的健康需求。

综上所述,本文研究表明:网络环境因素、个体特征因素、社会支持因素、移动终端客观因素与个体认知因素是影响老年用户在线健康信息搜寻行为的关键因素,基于各因素与搜寻行为间作用关系的思考,笔者对政府、医疗机构、社区服务中心与图书馆、APP 类手机软件等健康信息提供方以及老年用户自身提出几点可行的对策和建议,具体如下:

(1)目前,网络信息环境混乱复杂,虽已制定《互联网信息搜索服务管理规定》,并要求网络信息搜索服务提供者建立健全的公众投诉、举报和用户权益保护制度,但对处于信息社会下游的老年用户来说,情况仍不容乐观。政府部门依然需要大力加强对网络健康信息的监督与管控,促进健康信息的传播,为老年用户创造一个真实值得信赖的获取与使用环境,推进国家智

慧养老建设。

(2)医疗机构中的医生群体是老年用户健康信息搜寻过程中经常性选择的信息咨询主体,其对待老年用户的态度是决定老年用户能否持续咨询的重要因素。医疗机构应对解答老年用户提问的医生做出合理监督,时常抽查其线上医疗回复行为,确保其认真履行应尽职责,时刻以谦和耐心的态度处理线上咨询事务,杜绝故意敷衍,回复语言晦涩,借机乱收费等态度不端正问题。

(3)社区服务中心、老年大学与图书馆作为地方教育科学文化机构,具有提供现代信息教育的义务,理应充分履行传播知识、提升公民信息素养的职能。加强对老年用户健康信息搜寻工具以及搜寻检索方式技巧的普及,可定期开展宣传讲座及实际操作培训课程,帮助其有效搜寻与获取健康信息。此外,图书馆还可凭借获取加工存储信息的优势,在微信公众号或 APP 平台设立健康信息服务专栏,为老年用户提供便捷的健康信息服务。

(4)APP 类软件在受访的老年用户中使用率极低,原因在于,老年用户学习能力下降,面对不断涌现的新生事物产生畏难情绪及不愿继续深入探索的思维惰性。但第三方医疗软件(如春雨医生、平安好医生等)不应就此放弃老年人这一数量庞大的用户群体,需要通过丰富的实地调研了解老年人乐于接受的信息检索与浏览界面,注重提升软件的易用性与易操作性,可结合老年人的趣味需求,提供一些如打卡签到、搜寻健康信息知识,即可获取红包的功能服务。情感表达上也应有所考虑,与机械性的信息表述相比,人文关怀更能打动老年用户。

(5)当然,作为信息搜寻行为主体的老年用户自身也应不断提升学习能力,增强信息素养水平。充分发挥主观能动性,积极探索,对自身不理解的事物随时咨询有经验的周围人群,保有一颗赤子之心,在现代信息社会展现老年人独有的风采。

6 结论与建议

本研究有助于增进对老年用户在线健康信息搜寻行为内外影响因素及作用机理间关系的理解。与现有国内外老年用户在线健康信息搜寻行为的研究相比,具有拓展和延伸作用。考虑国内信息技术的不断发展与老年用户的信息搜寻习惯,笔者将视角确定在智能手机、平板电脑等移动终端,基于半结构访谈与扎根理论的研究方法,创造性地提出移动终端独有的老年用户在线健康信息搜寻行为影响因素,构建更为完善的老年用户在线健康信息搜寻行为模型,从根源上理清影响老年用户在线健康信息搜寻行为的重要因素。为政府、医疗机构、健康信息服务提供方等提供了新的服务思路,也是对现有老年用户健康信息行为理论体系的有益补充。但研究仍具有一定的局限性:首先研究的样本量和样本类型较少,通过访谈的方式仅能获取少量数据,使得研究结果的普遍性和代表性不高,数据分析也较为主观,未来研究可采取实验、大数据等量化方式获取更加准确的数据;其次在研究过程中,健康信息偶遇与交互的现象均有所涉及,但本文仅以搜寻行为作为研究重点,未来研究可更加关注老年用户在线健康信息搜寻中产生的偶遇与交互现象以及微博、微信等社交媒体在其中起到的关键作用,以期得到更为准确与全面的结论。

参考文献:

[1] 习近平对加强老龄工作作出重要指示[EB/OL].[2020-09-26]. http://www.gov.cn/xinwen/2016-02/23/content_5045223.htm.
[2] 习近平:推动老龄事业全面协调可持续发展[EB/OL]. [2020-09-26]. http://www.xinhuanet.com/politics/2016-05/28/c_1118948763.html.
[3] 国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见[EB/OL].[2020-09-26]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2019-04/16/content_5383270.
[4] 国家统计局.中华人民共和国 2019 年国民经济和社会发展统计公报[EB/OL]. [2020-09-26]. http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/202002/t20200228_1728913.html.
[5] MANAFO E H, WONG S. Exploring older adults health information seeking behaviors[J]. Journal of nutrition education and behavior, 2012, 44(1): 85-89.
[6] 李月琳,蔡文娟.国外健康信息搜寻行为研究综述[J].图书情报工作,2012,56(19):128-132.
[7] ELLIOTT B J, POLKINHORN J S. Provision of consumer health information in general practice[J]. British medical journal, 1994, 308(6927):509-510.
[8] 张帅,王文韬,李晶,等.国外用户在线健康信息行为研究进展[J].图书馆论坛,2018,38(9):138-147.
[9] 中华人民共和国老年人权益保障法[EB/OL]. [2021-02-17]. http://www.mca.gov.cn/article/gk/fg/ylfw/202002/20200200024078.shtml.
[10] KIM S H, UTZ S. Association of health literacy with health information-seeking preference in older people: a correlational, descriptive study: health literacy and information-seeking[J]. Nursing and health sciences, 2018, 20(5): 355-360.
[11] ENDE J. Measuring patients' desire for autonomy: decision making and information-seeking preferences among medical patients[J]. Journal of general internal medicine, 1989, 4(1):23-30.

[12] CHAUDHURI S, LE T, WHITE C, et al. Examining health information-seeking behaviors of older adults[J]. Cin-Computers informatics nursing, 2013, 31(11):547-553.
[13] ORTIZ E M, ANANIAN C D, LARKEY L K, et al. Health-Seeking behaviors and health information gathering in older Mexican American males[J]. Psychology of men & masculinity, 2018, 20(4):564-574.
[14] SABINE T, DAJANA S, KATHARINA S, et al. What do you need to know to stay healthy? Health information needs and seeking behaviour of older adults in Germany[C]//BAGNARA S, TARTAGLIA R, ALBOLINO S, et al. Advances in intelligent systems and computing. Florence: Int Ergon Assoc, 2019:516-525.
[15] SUN J C, EUN-OK I. A path analysis of internet health information seeking behaviors among older adults[J]. Geriatric nursing, 2014, 35(2):137-141.
[16] TENNANT B, STELLELLEFSON M, DODD V, et al. eHealth literacy and Web 2.0 health information seeking behaviors among baby boomers and older adults[J]. Journal of medical internet research, 2015, 17(3): 1-16.
[17] MAGSAMEN C K, DILLON J M, BILLOTTE V C, et al. Online health-information seeking among older populations: family influences and the role of the medical professional[J]. Health communication, 2019, 34(8):859-871.
[18] 朱姝蓓,邓小昭. 老年人网络健康信息查寻行为影响因素研究[J]. 图书情报工作,2015,59(5):60-67,93.
[19] 赵栋祥,马费成,张奇萍. 老年人健康信息搜寻行为的现象学研究[J]. 情报学报, 2019(12):1320-1328.
[20] 张敏,刘雪瑞,张艳. 在线健康社区用户诊疗信息求助行为形成机理的概念模型——基于扎根理论的探索性研究[J]. 情报科学,2019,37(4):22-28.
[21] 冀鸿. 高校教师教学信息查询行为影响因素的扎根研究[J]. 情报科学,2019,37(6):141-145.
[22] 刘齐平,何国卿,王伟军. 基于质性分析的知识付费平台用户持续使用行为研究[J]. 情报科学,2019,37(7):133-138.
[23] 田进,张明垚. 棱镜折射:网络舆情的生成逻辑与内容层次——基于"出租车罢运事件"的扎根理论分析[J]. 情报科学,2019,37(8):38-43,55.
[24] 冯亚飞,胡昌平,仇蓉蓉. 数字学术资源用户隐私关注影响因素模型构建——基于扎根理论[J]. 情报科学,2019,37(3):3-8.
[25] PANDIT N R. The creation of theory: a recent application of the grounded theory method [J]. The qualitative report, 1996, 2(4): 1-14.
[26] 付泉. 管理信息系统[M]. 武汉:华中科技大学出版社,2013.

作者贡献说明:

刘嫣:论文撰写与修改;
张海涛:论文结构框架设计;
李佳玮:数据收集与整理;
刘伟利:论文图表绘制及校对。

Research on Influencing Factors of Online Health Information Search Behaviors of Elderly Users from the Perspective of Mobile Terminals

Liu Yan[1] Zhang Haitao[1,2] Li Jiawei[1] Liu Weili[1]
[1] School of Management, Jinlin University, Changchun 130022
[2] Resource Research Center, Jilin University, Changchun 130022

Abstract: [**Purpose/significance**] Combined with the current social background of the aging population, this paper explores the behavior mechanism of online health information search of elderly users in China from the perspective of mobile terminals, to enrich the current research results of information search behavior of elderly users and guide elderly users to effectively search for health information and optimize the work of the health information service department. [**Method/process**] This paper used the semi-structured interview method to collect online health information search experiences of 24 elderly users, utilized grounded theory to extract five influencing factors of online health information search behavior of elderly users. And it constructed a theoretical model of factors affecting online health information search behavior of elderly users. [**Result/conclusion**] Finally, it's found that network environment factors, individual characteristic factors, social support factors, mobile terminal objective factors, and individual cognitive factors are the key factors that affect the online health information search behavior of elderly users, and the influencing mechanism among these factors is explained in depth. This paper also puts forward some feasible suggestions to the government, medical institutions, APP software and other health information providers based on the theoretical model.

Keywords: health information elderly users grounded theory user information search behavior